

PRIRUČNIK KVALITETE

REF.: **ISO 9001:2008**

Hrvatska vatrogasna zajednica
Selska cesta 90a, HR-10000 Zagreb
tel: 01/3689-160, fax: 01/3025-026
E-mail: hvz@hvz.hr
Internet: www.hvz.hr

IZJAVA PREDSJEDNIKA Hrvatske vatrogasne zajednice

Sustav upravljanja kvalitetom primijenjen u Stručnoj službi HVZ-a temeljen je na zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2009 (skraćeno: ISO 9001) i ima za cilj potpuno ispunjavanje zahtjeva za kvalitetu procesa i aktivnosti koje provodi HVZ, a sukladno zakonskim obvezama i zadaćama HVZ-a, koja kao nacionalna vatrogasna organizacija objedinjava sve vatrogasne organizacije na području Hrvatske.

Aktivnosti unutar sustava upravljanja kvalitetom utvrđene su ovim Priručnikom, pisanim postupcima, pravilnicima, planovima, propisima i ostalim dokumentima koji se u Priručniku navode, čime su jasno utvrđeni opseg i slijed procesa i aktivnosti, pripadajuće odgovornosti, ovlaštenja i metode nadzora i verifikacije.

Odgovornost za izradu i upravljanje Priručnikom za kvalitetu ima Predstavnik Uprave za kvalitetu.

Potvrđujem da ovaj Priručnik opisuje sustav upravljanja kvalitetom koji se obvezno i dosljedno primjenjuje na sve relevantne procese unutar HVZ-a.

Klasa: 030-08/10-03/01
Ur. broj: 363-02/02-10-1
Zagreb, 11. ožujka 2010.

mr. Ante Sanader, predsjednik

____

SADRŽAJ

PRILOZI:

1 PREZENTACIJA HVZ-A

Hrvatska vatrogasna zajednica (u daljnjem tekstu HVZ), kao nacionalna vatrogasna organizacija objedinjava sve vatrogasne organizacije na području Hrvatske.

U HVZ su putem vatrogasnih zajednica županija/Vatrogasne zajednice Grada Zagreba, vatrogasnih zajednica područja, gradova i općina udružena 1823 dobrovoljna vatrogasna društva, 56 dobrovoljnih vatrogasnih društava u gospodarstvu, 61 javna vatrogasna postrojba i 34 profesionalne vatrogasne postrojbe u gospodarstvu (ukupno 1974 vatrogasne postrojbe s 56.658 vatrogasaca).

Pojedinosti o HVZ-u i sve aktualne informacije dostupne su na našoj web stranici www.hvz.hr.

2 PODRUČJE PRIMJENE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Sustav upravljanja kvalitetom primjenjuje se na osnovne djelatnosti HVZ-a:

Priprema i unaprjeđenje vatrogasnog sustava
za učinkovito djelovanje u provedbi vatrogasne djelatnosti

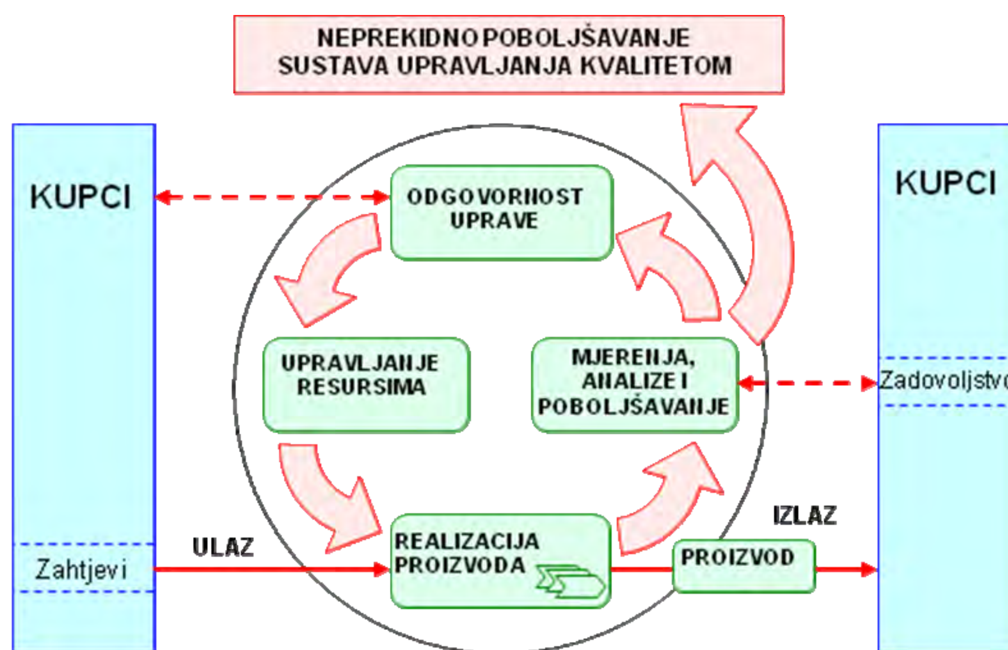
Od primjene su izuzeti sljedeći zahtjevi norme ISO 9001:2008:

- projektiranje i razvoj, (ISO 9001:2008, poglavlje 7.3),
- validacija procesa proizvodnje i pružanja usluga (ISO 9001:2008, poglavlje 7.5.2)
- upravljanje mjernom opremom (ISO 9001:2008, poglavlje 7.6).

Pojedinosti o razlozima isključenja primjene navedenih zahtjeva opisani su u odgovarajućim poglavljima ovog Priručnika.

3 OPIS MEĐUSOBNE POVEZANOSTI PROCESA

Shematski simbolički prikaz naznačuje povezanost osnovnih procesa. Detaljniji podaci o procesima navedeni su u Katalogu procesa.



Slika 1: Model sustava upravljanja kvalitetom

Napomene:

1. Kada se u normi ISO 9001 govori o **kupcima**, to za HVZ prvenstveno podrazumijeva članice HVZ-a, a u širem smislu tijela i organizacije s kojima surađuje - Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo financija, Ministarstvo obrane i Državna uprava za zaštitu i spašavanje i druga državna tijela nadležna za poslove vatrogastva i zaštite od požara, odgojne i obrazovne institucije i nadležna državna tijela u poslovima školovanja, osposobljavanja i usavršavanja vatrogasaca; udruge i institucije koje se bave poslovima vatrogastva i zaštite od požara te cjelokupno građanstvo Republike Hrvatske.

2. Kada norma ISO 9001 govori o **proizvodu**, za HVZ oni podrazumijevaju pružanje usluga koje su utvrđene kroz procese realizacije. Procesi realizacije proizvoda definirani su u **Katalogu procesa**. **Popis procesa** realizacije naveden je u prilogu 2 ovog Priručnika. Ostali procesi (povezani s odgovornošću Uprave, upravljanju resursima te mjerenjem, analiziranjem i poboljšanjima) opisani su u ovom Priručniku kvalitete.

3. Kada norma ISO 9001 spominje **Upravu**, nju u HVZ-u predstavlja Predsjednik, odnosno u sadašnjem slučaju, a na temelju članka 37., stavka 3. Statuta HVZ, Načelnik, dok su pojedinosti upravljanja utvrđene Statutom HVZ-a (detaljnije navedeno u poglavlju 5 ovog Priručnika).

4 SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

4.1 Opći zahtjevi

Sustav upravljanja kvalitetom u HVZ-u opisan je ovim Priručnikom, uspostavljen je i dokumentiran u opsegu koji omogućuje učinkovito upravljanje procesima sustava, primijenjen je i održava se s težnjom ka poboljšanju kvalitete djelovanja HVZ-a.

U tu svrhu identificirani su osnovni procesi potrebni za sustav upravljanja kvalitetom, utvrđen je njihov slijed i međusobna povezanost, kriteriji za prepoznavanje, nadziranje i ocjenjivanje učinkovitosti njihove provedbe. Utvrđeni su resursi potrebni za njihovu provedbu i nadzor te postupci analiziranja izmjerenih podataka o provedbi procesa. Predviđene su i propisane popravne i preventivne radnje kojima se utječe na dostizanje planiranih rezultata i ciljeva procesa i na njihovo stalno poboljšavanje.

Procesi neprekidnog poboljšavanja učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom provode se primjenom politike i ciljeva kvalitete, pregledom rezultata audita, analizom podataka, popravnim i preventivnim radnjama i periodičnim preispitivanjima sustava (vidi 8.5.1).

Uprava osigurava da se dokumentima, zapisima i resursima upravlja sukladno zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom i da su uspostavljeni odgovarajući procesi interne komunikacije. Ovi procesi su detaljnije opisani u odgovarajućim poglavljima Priručnika (vidi: 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3 i 6) i upućuju na dokumentirane procedure.

Planiranje i nadziranje procesa realizacije proizvoda provodi se postavljanjem ciljeva za te procese i nadziranjem njihovih ostvarenja.

Procesi realizacije proizvoda detaljnije su opisani u *Katalogu procesa*, sukladno proceduri *Upravljanje procesima, QP-7*, kojom su utvrđeni postupci, odgovornosti i pravila za definiranje procesa i vođenje podataka o njima. Za svaki od procesa realizacije proizvoda utvrđuje se:

- vlasnik procesa
- pokretač procesa
- ulazi u proces i izlazi procesa te resursi potrebni za njegovu provedbu,
- regulativa primjenjiva na proces te ciljevi, nadzor i mjerenje procesa.

HVZ u svoje procese uključuje sve čimbenike koji proizlaze iz uloge **HVZ-a,** koja kao nacionalna vatrogasna organizacija objedinjava sve vatrogasne organizacije na području Hrvatske. Uloge su definirane zakonskom regulativom Republike Hrvatske i Statutom HVZ-a.

Statut HVZ-a usvojila je Skupština HVZ-a na temelju Zakona o vatrogastvu i Zakona o udrugama na 6. sjednici održanoj 21. lipnja 2008. godine, u Otočcu, a izmjene i dopune usvojene su na 1. izvještajno-izbornoj sjednici održanoj 15. lipnja 2009. u Mariji Bistrici.

4.2 Zahtjevi na dokumentaciju

4.2.1 Općenito

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom primijenjenog u HVZ-u sadrži politiku i ciljeve kvalitete, ovaj Priručnik kvalitete, dokumentirane procedure i druge dokumente potrebne za

planiranje, provedbu i nadzor nad prepoznatim procesima (npr. Statut, pravilnike, planove, izvještaje) i zapise kojima dokazuje rezultate procesa i sustava.

Opseg dokumentacije i medij na kojem se nalazi prilagođen je specifičnostima HVZ-a: malom broju i visokoj stručnosti osoblja u Stručnoj službi HVZ-a, visokoj razini primjene informatičkih i komunikacijskih tehnologija te jednostavnosti i neposrednosti internog komuniciranja.

U svrhu uspostave upravljanja dokumentima sukladno primjenjivim propisima, a temeljem Uredbe o uredskom poslovanju i odredaba Pravilnika o jedinstvenim klasifikacijskim oznakama i brojčanim oznakama stvaralaca i primalaca akata, Načelnik donosi Plan klasifikacijskih oznaka i brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja pismena HVZ-a za 2010. godinu.

Člankom 1. Plana utvrđuju se klasifikacijske oznake akata koji se mogu pojaviti u radu HVZ-a, prema njihovom sadržaju i prema njihovom obliku. Sastavni dio Plana su brojčane oznake unutarnjih odjela u sastavu HVZ-a, te rokovi čuvanja predmeta kao arhivskog gradiva.

Također, temeljem odredbi Zakona o arhivskom gradivu i Pravilnika o vrednovanju te postupku odabiranja i izlučivanja arhivskog gradiva te Pravilnika o zaštiti i čuvanju arhivskog i registraturnog gradiva izvan arhiva i čl. 30 Statuta HVZ-a Predsjedništvo HVZ-a donijelo je i Pravilnik o zaštiti arhivskog i registraturnoga gradiva.

4.2.2 Priručnik kvalitete

Priručnik kvalitete sadrži sažetu prezentaciju HVZ-a, područje primjene sustava upravljanja kvalitetom, opise procesa sustava upravljanja kvalitetom i pozivanje na dokumentirane procedure sustava te opis međusobne povezanosti procesa. U prilogu Priručnika je popis referentnih dokumenata, politika kvalitete i Vatrogasna himna.

Priručnik kvalitete održava predstavnik Uprave za kvalitetu, a izdavanje odobrava Načelnik.

Načelnik je ovlašten za eksternu distribuciju Priručnika. Predstavnik Uprave za kvalitetu vodi evidenciju eksterne distribucije Priručnika. Radnicima HVZ-a Priručnik je dostupan u otisnutom obliku i putem računalne mreže. Članicama HVZ-a dostupan je na internetskoj stranici.

4.2.3 Upravljanje dokumentima

Na dokumente koje zahtijeva sustav upravljanja kvalitetom primjenjuju se postupci upravljanja dokumentima. Postupci uključuju interne i eksterne dokumente, sukladno Uredbi o uredskom poslovanju i Pravilniku o zaštiti arhivskog i registraturnoga gradiva. Ovim se Pravilnikom uređuje prikupljanje, odlaganje, način i uvjeti čuvanja, obrada, odabiranje i izlučivanje, zaštita i korištenje arhivskog i registraturnoga gradiva koje je nastalo, zaprimljeno ili se koristi u poslovanju HVZ-a i njenih prednika.

Arhivskim (registraturnim) gradivom smatra se cjelokupna dokumentacija nastala radom ili u posjedu HVZ-a, bez obzira je li ili nije evidentirana kroz službene evidencije (npr. dokumentacija nastala u uredskome poslovanju, službenome poslovanju, evidencije,…).

Cjelokupno arhivsko i registraturno gradivo HVZ-a od interesa je za Republiku Hrvatsku i ima njezinu osobitu zaštitu bez obzira je li registrirano ili evidentirano.
Za cjelokupno arhivsko i registraturno gradivo HVZ-a odgovoran je Načelnik HVZ-a.

Nadzor nad zaštitom cjelokupnog arhivskog i registraturnoga gradiva HVZ-a obavlja nadležni arhiv, te se u tom smislu obvezuju na suradnju sve osobe odgovorne i zadužene za gradivo.

Dokumentaciju sustava upravljanja kvalitetom u užem smislu čini politika kvalitete, ciljevi kvalitete, Priručnik kvalitete, pisani postupci, opisi procesa, planovi i drugi dokumenti kojima se odgovara na zahtjeve norme HRN EN ISO 9001:2009. Dokumente sustava odobrava Načelnik.

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom dostupna je radnicima putem računalne mreže. Predstavnik Uprave za kvalitetu osigurava da su na računalnoj mreži dostupne isključivo važeće verzije dokumenata.

Jedan primjerak dokumenata sustava upravljanja kvalitetom otisnut je i nalazi se kod predstavnika uprave za kvalitetu.

Podaci na računalima štite se od gubitka postupcima backup-a. Zaštita od računalnih virusa provodi se primjenom trajno ažuriranog antivirusnog programa.

4.2.4 Upravljanje zapisima

U zapise ubrajamo dokumente koji sadrže posredne i neposredne dokaze da aktivnosti i procesi zadovoljavaju zahtjeve i dokumente koji dokazuju da HVZ primjenjuje sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001. Zapisi nastaju unutar HVZ-a ili ih izdaju druge organizacije i državna tijela. Pritom se zapisi mogu nalaziti na različitim vrstama medija, ovisno o mjestu nastajanja i namjeni.

Pravilnik o zaštiti arhivskog i registraturnoga gradiva uređuje prikupljanje, odlaganje, način i uvjete čuvanja, obradu, odabiranje i izlučivanje, zaštitu i korištenje arhivskog i registraturnoga gradiva koje je nastalo, zaprimljeno ili se koristi u poslovanju HVZ-a i njenih prednika.

Tajnica Stručne službe vodi Poseban popis gradiva HVZ-a s rokovima čuvanja.

Zapise koji nastaju kroz primjenu sustava upravljanja kvalitetom čuva predstavnik Uprave za kvalitetu.

5 ODGOVORNOST UPRAVE

5.1 Opredijeljenost Uprave

U nastojanju da iskaže svoju predanost razvoju, primijeni i poboljšanju učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom, Uprava će planirati i poduzimati sljedeće mjere te objektivnim pokazateljima i dokazima pratiti njihovu realizaciju:

- upoznavanje i razvijanje svijesti o važnosti poštivanja zahtjeva članica HVZ-a i drugih zainteresiranih strana kao i zakonskih i normativnih zahtjeva provodi se kroz usavršavanje i osposobljavanje radnika;
- politika kvalitete je jasno i prepoznatljivo definirana i ostvariva;
- politika kvalitete je ishodište za utvrđivanje ciljeva kvalitete; radnici imaju mogućnost i obvezu sudjelovati u njihovom predlaganju, razradi i učinkovitom ostvarenju;
- verifikacija učinkovitosti i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom i pripadnih procesa provodi se kroz redovita godišnja preispitivanja sustava koje provodi Uprava;
- pravodobno se pribavljaju resursi potrebni za primjenu, održavanje i razvoj sustava upravljanja kvalitetom i pripadnih procesa.

5.2 Usmjerenost na kupca

Uprava je svjesna da ukupna uspješnost HVZ-a ovisi o shvaćanju i zadovoljavanju potreba i očekivanja članica HVZ-a i drugih relevantnih zainteresiranih strana. Iz tog razloga Uprava razrađuje postupke za:

- preoblikovanje prepoznatih potreba i očekivanja u planove i ciljeve HVZ-a
- prepoznavanje i primjenu zakonske i normativne regulative
- prepoznavanje postignute razine zadovoljstva članica HVZ-a i drugih relevantnih zainteresiranih strana.

Prepoznavanje potreba članica HVZ-a i drugih relevantnih zainteresiranih strana provodi se kroz redovne oblike komunikacije unutar HVZ-a.

Postignuto zadovoljstvo članica HVZ-a i drugih relevantnih zainteresiranih strana razmatra se na preispitivanju kojeg provodi Uprava (vidi poglavlje 5.6).

5.3 Politika kvalitete

Uprava osigurava da je politika kvalitete definirana i poznata radnicima, poticajna te primjerena ukupnim ciljevima HVZ-a. U Politiku kvalitete uključena je misija i vizija HVZ-a.

Dostupna je članicama HVZ-a i drugim zainteresiranim stranama na web-stranici tvrtke. Aktualnost politike kvalitete se razmatra tijekom preispitivanja sustava koji provodi uprava kako bi se osigurala njezina trajna primjenjivost i prikladnost.

Politika kvalitete izdaje se i kao samostalni dokument kojeg potpisuje Načelnik HVZ-a. Navedena je i u prilogu ovog Priručnika.

5.4 Planiranje

5.4.1 Ciljevi kvalitete

Ciljevi koje Uprava postavlja pred sebe i pred radnike HVZ-a temelje se na politici kvalitete. Definirani su na način koji omogućuje mjerenje rezultata i stupnja postizanja ciljeva. Kod definiranja ciljeva, Uprava razmatra i raspoloživost resursa potrebnih za ostvarenje ciljeva.

Ostvarenje ciljeva kvalitete je obvezan predmet razmatranja na preispitivanju sustava koje provodi Uprava.

Uprava potiče radnike da na prikladan način participiraju u definiranju i ostvarenju ciljeva kvalitete.

5.4.2 Planiranje sustava upravljanja kvalitetom

Uprava je odgovorna i zadužena za učinkovito i djelotvorno postizanje utvrđenih ciljeva.

Ostvarenje ciljeva provodi se planski, a nadzire se kroz praćenje realizacije Plana i programa rada HVZ-a.

Ukoliko bi Uprava planirala značajnije promjene na sustavu upravljanja kvalitetom, takve će promjene provoditi kroz odgovarajući program, kako ne bi došlo do diskontinuiteta u procesima sustava.

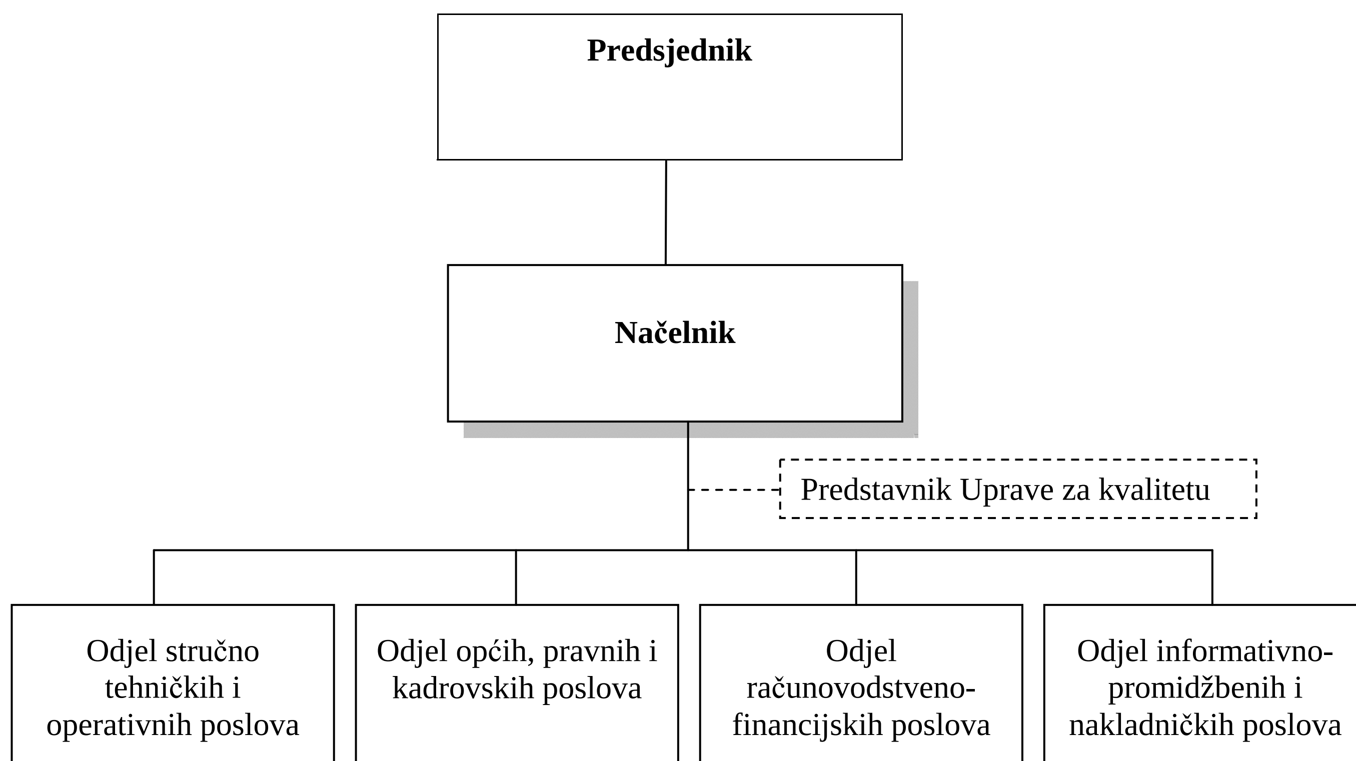
5.5 Odgovornosti, ovlasti i komuniciranje

5.5.1 Odgovornosti i ovlasti

Statut HVZ-a uređuje sljedeće:

- naziv, sjedište i dan HVZ-a (HVZ);
- znak, znamenje (amblem), zastava i pečat HVZ-a;
- područje djelovanja HVZ-a te ciljeve i djelatnost HVZ-a;
- zastupanje i predstavljanje HVZ-a;
- ostvarivanje javnosti rada HVZ-a;
- članstvo u HVZ-u;
- upravljanje HVZ-om;
- prava, obveze i odgovornost članica HVZ-a;
- unutarnji ustroj HVZ-a, tijela HVZ-a, njihov sastav, ovlasti, način odlučivanja, uvjete i način izbora i opoziva, trajanje mandata i odgovornost članova;
- ostvarivanje javnih ovlasti;
- imovinu HVZ-a;
- nagrade i priznanja;
- prestanak HVZ-a te postupak s imovinom u slučaju prestanka HVZ-a;
- prijelazne i zaključne odredbe.

Sistematizacija radnih mjesta u Stručnoj službi HVZ-a detaljnije utvrđuje obveze, odgovornosti i uvjete za obavljanje poslova svakog radnog mjesta u HVZ-u. U nastavku je prikaz organizacijske sheme Stručne službe HVZ-a.



Predsjednik
Načelnik
Predstavnik Uprave za kvalitetu
Odjel stručno tehničkih i operativnih poslova
Odjel općih, pravnih i kadrovskih poslova
Odjel računovodstveno-financijskih poslova
Odjel informativno-promidžbenih i nakladničkih poslova

5.5.2 Predstavnik Uprave za kvalitetu

Načelnik odlukom imenuje predstavnika Uprave za kvalitetu, koji ima ulogu i odgovornost za:

a) osiguravanje da su procesi potrebni za sustav upravljanja kvalitetom uspostavljeni, primijenjeni i održavani
b) nadzor o performansama sustava upravljanja kvalitetom i praćenje potreba za poboljšanjem
c) osiguravanje promicanja svijesti o zahtjevima kupaca.

Zaduženja predstavnika Uprave za kvalitetu uključuju i suradnju s vanjskim organizacijama po temama povezanim sa sustavom upravljanja kvalitetom.

5.5.3 Interno komuniciranje

Interno komuniciranje provodi se izravno - razgovorom, te uporabom informatičke i komunikacijske opreme - elektronska pošta, telefon, mobitel. Mali broj radnika u Stručnoj službi HVZ-a omogućuje gotovo trenutnu razmjenu informacija i podataka. Radnici se na prikladan način obavještavaju o učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom.

Interno komuniciranje provodi se na redovnim sjednicama te kroz rad odbora, povjerenstava i radnih tijela.

HVZ o svom radu izvješćuje članice na sjednicama tijela HVZ-a, putem glasila "Vatrogasni vjesnik" i na drugi pogodan način (dostavom pisanih materijala i sl.)

5.6 Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom koje provodi Uprava

5.6.1 Općenito

Uprava svake godine provodi preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom. Vremenski raspored pregleda omogućava pravodobno prikupljanje potrebnih podataka i informacija, kako bi se moglo objektivno ocijeniti primjerenost, prikladnost i učinkovitost sustava. Preispitivanjem se ocjenjuju prilike za poboljšanja i potrebe za promjenama u sustavu upravljanja kvalitetom, uključujući politiku i ciljeve kvalitete. O rezultatima preispitivanja se vode zapisi.

5.6.2 Ulazni podaci za preispitivanje sustava

Ulazni podaci za preispitivanje sustava sadrže podatke o:

a) rezultatima provedenih internih i eksternih audita
b) povratnim informacijama članica HVZ-a i drugih zainteresiranih strana
c) performansama procesa
d) sukladnosti izvršenih aktivnosti sa planovima i programima
e) statusu preventivnih i popravnih mjera
f) praćenju mjera poduzetih temeljem prethodnih pregleda
g) promjenama koje bi mogle utjecati na sustav upravljanja kvalitetom
h) preporukama za poboljšanja.

Predstavnik Uprave za kvalitetu odgovoran je za prikupljanje podataka i zapisa na kojima se temelji preispitivanje.

5.6.3 Rezultati preispitivanja sustava

Rezultati preispitivanja sustava se odnose na:

- poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom,
- poboljšanje učinkovitosti procesa,
- poboljšanje proizvoda i usluga u odnosu na zahtjeve članica HVZ-a,
- potrebe za resursima koji su nužni za poboljšanja.

Rezultati su u obliku:

- mjerljivih ciljeva,
- popravnih i preventivnih mjera,
- odluka,
- zaključaka i informacija koje podupiru izbor ciljeva, mjera i odluka.

Predstavnik Uprave za kvalitetu vodi cjelokupnu evidenciju i zapise pregleda.

6 UPRAVLJANJE RESURSIMA

6.1 Pribavljanje resursa

Uprava temeljem zaključaka i odluka nadležnih tijela HVZ-a, te kroz preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom koje periodično provodi, donosi odluke i stvara uvjete za prepoznavanje, planiranje, pribavljanje i upravljanje resursima potrebnim za ostvarenje politike i ciljeva kvalitete. To uključuje resurse za provedbu i poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom kako bi se trajno osiguravalo zadovoljstvo članica HVZ-a i drugih zainteresiranih strana.

Značajni resurs su stručni, osposobljeni i svjesni radnici, kao i stručnjaci iz vatrogasnih organizacija uključeni u rad tijela i provedbu Programa rada HVZ-a. Za učinkovitu provedbu procesa osigurava se prikladna infrastruktura i primjereno radno okruženje. Resursi koji također bitno utječu na procese i kojima se pristupa i upravlja na prepoznatljivi način su znanje, informacije, pravila i propisi te financijski resursi.

HVZ za ostvarivanje svojih ciljeva i zadataka koristi sredstva iz:

- državnog proračuna,
- sredstava premije osiguranja, sukladno Zakonu o vatrogastvu i Mjerilima o korištenju sredstava premije osiguranja,
- vlastite djelatnosti,
- dotacija,
- ostalih prihoda.

6.2 Ljudski resursi

Uzimajući u obzir ulogu HVZ-a, svi radnici, kao i stručnjaci iz vatrogasnih organizacija uključeni u rad tijela i provedbu Programa rada HVZ-a, moraju biti stručnjaci na područjima koje obuhvaća djelatnost HVZ-a.

Planirana dodatna stručna izobrazba osigurava da radnici raspolažu potrebnim znanjem i vještinama za uspješno izvršenje zadataka. To se postiže pravovremenom identifikacijom potreba za osposobljavanjem. Operativno financijski plan predviđa sredstva za osposobljavanje i usavršavanje u okviru glavnog financijskog plana.

Uprava planira stručno osposobljavanje i usavršavanje radnika, što obuhvaća sljedeće:

- nabavljanje stručne literature, stručnih časopisa i tehničkih normi
- osiguravanje resursa za trajno praćenje zakonske regulative primjenjive na djelatnost HVZ-a
- korištenje Interneta
- posjete stručnim i specijaliziranim sajmovima
- pohađanje seminara
- osposobljavanje kroz međunarodnu suradnju
- ostale oblike usvajanja i usavršavanja znanja i vještina.

O provedenom osposobljavanju vode se zapisi.

Radnici posjeduju osnovna znanja o usvojenom sustavu upravljanja kvalitetom, a detaljno poznaju sve zahtjeve koji se izravno odnose na njihova radna zaduženja.

Učinkovitost provedenog osposobljavanja provodi se ispitom (kada osposobljavanje provode vanjske organizacije) i praktičnom provjerom primjene usvojenih znanja u praksi.

6.3 Infrastruktura

Trajni zadatak Uprave je prepoznavanje potreba, pribavljanje, održavanje i razvoj infrastrukture koja će omogućiti učinkovito izvršenje procesa realizacije. Najznačajnije sastavnice infrastrukture su informatička i komunikacijska oprema, uključujući softver, te uređeni radni prostor.

Značajnost informatičke infrastrukture za kvalitetno i pouzdano izvršenje radnih procesa uvjetuje korištenje isključivo licenciranog softvera koji se periodično aktualizira novim verzijama.

Održavanje i osuvremenjivanje infrastrukture osigurava visoku razinu njezine raspoloživosti i učinkovitosti.

6.4 Radno okruženje

Uprava ima obvezu održavati radno okruženje potrebno za učinkovitu provedbu procesa realizacije, pod čime podrazumijevamo:

- da je radni prostor unutar Ureda HVZ-a uvijek čist, uredan, zračan, grijan / hlađen na ugodnu temperaturu,
- da se planira i nadzire provođenje mjera zaštite na radu, kada postoji izloženost realnim opasnostima pri radu ili boravku na terenu, odnosno vezano za zdravlje i sigurnost pri radu s računalima.

7 REALIZACIJA ZADATAKA I AKTIVNOSTI

7.1 Planiranje realizacije zadataka i aktivnosti

HVZ planira procese potrebne za realizaciju utvrđenih aktivnosti i postavljenih ciljeva, uzimajući u obzir i zahtjeve ostalih procesa sustava upravljanja kvalitetom. Temeljni dokumenti za planiranje su Godišnji program rada HVZ-a i Godišnji financijski plan, koje donosi Skupština HVZ-a.

Opći ciljevi postavljeni su načelno za svaku aktivnost: pravodobna realizacija planiranih aktivnosti i zadataka koji će na optimalni način zadovoljiti iskazane i očekivane zahtjeve članica HVZ-a i drugih relevantnih zainteresiranih strana kao i zakonske i stručne zahtjeve i pravila. Uprava je odgovorna planirati i pribavljati resurse (stručno osoblje, nova znanja, oprema u najširem smislu) potrebne za postizanje navedenog cilja.

Nadzorne aktivnosti su sastavni dio planiranja procesa realizacije posla, provode se kao interni i eksterni nadzor i vode se odgovarajući zapisi - Godišnje izvješće o radu HVZ-a, Godišnje financijsko izvješće HVZ-a, rezultati praćenja i nadzora procesa.

7.2 Procesi povezani s korisnicima usluga

HVZ je stručna, humanitarna i nestranačka udruga vatrogasnih zajednica županija i Grada Zagreba, koje predstavljaju interese u njima udruženih vatrogasnih zajednica općine ili grada, odnosno područnih vatrogasnih zajednica u Republici Hrvatskoj, a svoju djelatnost obavljaju bez namjere stjecanja dobiti, podvrgavajući se u ostvarivanju svojih interesa i ciljeva pravilima utvrđenim Statutom.

HVZ, koja kao nacionalna vatrogasna organizacija objedinjava sve vatrogasne organizacije na području Hrvatske, koje, u duhu norme ISO 9001, smatramo **korisnicima usluga**.

7.2.1 Određivanje zahtjeva koji se odnose na aktivnosti HVZ-a

HVZ provodi i koordinira aktivnosti u pogledu provedbe vatrogasne djelatnosti propisane Zakonom o vatrogastvu, Zakonom o zaštiti od požara i Zakonom o zaštiti i spašavanju, uz napomenu, da je lokalna samouprava nadležna i odgovorna za provedbu vatrogasne djelatnosti.

Sve aktivnosti i programske ciljeve zaštite od požara i vatrogastva Stručna služba HVZ-a koordinira, priprema i provodi u suradnji s vatrogasnim zajednicama županija/Grada Zagreba, te ostalim vatrogasnim organizacijama i njihovim članovima, u skladu sa Statutom i poslovnicima tijela HVZ-a.

Zahtjevi se razmatraju na nadležnim tijelima HVZ-a, a Skupština HVZ-a, temeljem provedenih rasprava, donosi Godišnji program rada HVZ-a i Godišnji financijski plan.

7.2.2 Pregled zahtjeva koji se odnose na aktivnosti HVZ-a

Zahtjevi koji se odnose na aktivnosti HVZ-a povezani su sa zakonskim obvezama i pravilima struke.

Pregled zahtjeva provodi se uzimajući u obzir raspoložive financijske, stručne i druge raspoložive resurse. Godišnji program rada HVZ-a i Godišnji financijski plan nastaju kao rezultat prepoznavanja zahtjeva i potreba članica HVZ-a te njihovog usklađenja s raspoloživim resursima.

7.2.3 Komuniciranje s članicama HVZ-a i drugim zainteresiranim stranama

Primjena suvremenih informatičkih i komunikacijskih tehnologija (Internet, elektronska pošta, telefon, telefaks, mobitel) omogućava trajnu dostupnost informacija o aktivnostima HVZ-a i dostupnost radnika i Uprave.

Obzirom na ulogu HVZ-a, interno komuniciranje se u velikom dijelu preklapa s eksternim komuniciranjem. Posebno je naglašena otvorenost prema svim zainteresiranim stranama, uključujući javnost, što je evidentno i na internetskoj stranici HVZ-a koja daje obilje podataka i dokumenata namijenjenih širokom krugu zainteresiranih.

Statut HVZ-a u članku 19. utvrđuje da u radu tijela HVZ mogu sudjelovati predstavnici i drugih pravnih osoba, bez prava odlučivanja.

Uprava posebno važnima smatra povratne informacije, uključujući pritužbe, članica HVZ-a i drugih zainteresiranih strana i uzima ih u razmatranje kod ocjenjivanja njihovog zadovoljstva i poduzimanja mjera za poboljšanja.

7.3 Projektiranje i razvoj

HVZ, obzirom na djelatnost koja je definirana propisima, ne provodi aktivnosti projektiranja i razvoja proizvoda. To je ne sprječava da u svim aktivnostima djeluje proaktivno, u smislu predlaganja novih propisa ili poboljšanja učinkovitosti i djelotvornosti svojih aktivnosti.

7.4 Nabava

7.4.1 Proces nabave

Temelj za provedbu procesa nabave je Plan nabave za proračunsku godinu. Nabava se provodi kroz ugovore o javnoj nabavi (roba, javnih radova ili javnih usluga). Kod nabavljanja se primjenjuju Zakon o javnoj nabavi, Uredba o objavama i evidenciji javne nabave, Uredba o načinu izrade i postupanju s dokumentacijom za nadmetanje i ponudama te drugi propisi koji uređuju navedeno područje.

7.4.2 Podaci za nabavu

Podaci za nabavu utvrđeni su u nabavnoj dokumentaciji (ugovor o javnoj nabavi) sukladno propisima koji definiraju postupke javne nabave.

7.4.3 Verifikacija nabavljenih proizvoda

Isporuka se smatra cjelovitom kada se naručeni proizvod (roba, javni radovi ili javne usluge) zaprimi u traženoj količini i prema prethodno utvrđenoj specifikaciji, uz eventualno zahtijevane popratne dokumente koji dokazuju kvalitetu proizvoda i unutar predviđenog roka. Ukoliko isporuka odstupa po bilo kojem od elemenata zahtjeva, sastavlja se reklamacijski zapisnik.

7.5 Izvršenje aktivnosti

7.5.1 Upravljanje izvršenjem aktivnosti

Izvršenje aktivnosti odvija se na način koji je planiran, s utvrđenim resursima, odgovornostima i rokovima, za što su odgovorni vlasnici procesa. Godišnji program rada HVZ-a utvrđuje aktivnosti koje se trebaju provesti.

Radnicima su na raspolaganju svi resursi potrebni za kvalitetno izvršenje aktivnosti i zadataka, a njihova realizacija prati se periodički, službenim izvještavanjem i nadzorom procesa kako je navedeno u Katalogu procesa.

7.5.2 Validacija procesa proizvodnje i pružanja usluga

Rezultati svih procesa u HVZ-a mogu se na primjeren način pratiti i nadzirati, pa ovaj zahtjev nije primjenjiv.

7.5.3 Identifikacija i sljedivost

Proizvodima HVZ-a načelno smatramo usluge i dokumentaciju koja prati izvršenje usluga (aktivnosti, zadataka).

U uredskom poslovanju HVZ poštuje odredbe Uredbe o uredskom poslovanju. Uredsko poslovanje je skup pravila, mjera u postupanju s pismenima, njihovu primanju i izdavanju pismena, evidenciji (popisu) i dostavi u rad, obradi, korištenju, otpremanju, čuvanju, izlučivanju i predaji nadležnom arhivu ili drugom nadležnom tijelu.

Uredba propisuje da se na početku svake kalendarske godine počinju voditi službene evidencije, upisnik predmeta upravnog postupka odnosno urudžbeni zapisnik, koji se zaključuju 31. prosinca tekuće godine. Stavlja se službena bilješka o ukupnom broju upisanih predmeta u upisnik predmeta upravnog postupka odnosno urudžbeni zapisnik kao i neriješenih predmeta, koju potpisuje službenik pisarnice. Na kraju godine upisnik predmeta upravnog postupka odnosno urudžbeni zapisnik uvezuje se u jednu ili više knjiga zajedno sa preslikom plana klasifikacijskih i brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja pismena za tu godinu.

Ovakav način postupanja s dokumentacijom (dokumenti i zapisi) osigurava njihovu jednoznačnu prepoznatljivost i omogućuje sljedivost.

7.5.4 Vlasništvo korisnika usluga

Članice HVZ-a, kao primarni korisnici usluga HVZ-a, dostavljaju svoje informacije, planove, potrebe i druge podatke HVZ-u. Politika i praksa u HVZ-u je da se sa svim dokumentima i podacima u vlasništvu ili nadležnosti korisnika usluga postupa na način koji uključuje i čuvanje podataka čije bi iznošenje moglo ugroziti njegove interese.

Ukoliko se konstatira da su neki od podataka ili dokumenata koje dostave korisnici usluga nepotpuni ili neprikladni, neće ih koristiti dok se s korisnikom ne usuglase o načinu rješenja. O takvim problemima i o donesenim odlukama vode se zapisi.

7.5.5 Očuvanje proizvoda

Primarnim "proizvodima" HVZ-a smatramo provođenje aktivnosti i zadataka, što je definirano planovima te službenim i internim propisima, a popraćeno predviđenim zapisima. Iz tih razloga čuvanje proizvoda se odnosi na upravljanje dokumentima i zapisima, a što je opisano u poglavljima 4.2.3 i 4.2.4 ovog Priručnika.

Temeljem odredbi Zakona o arhivskom gradivu i arhivima, Pravilnika o vrednovanju te postupku odabiranja i izlučivanja arhivskog gradiva i Pravilnika o zaštiti i čuvanju arhivskog i registraturnog gradiva izvan arhiva donijet je Pravilnik o zaštiti arhivskog i registraturnoga gradiva. Sastavni dio Pravilnika je Poseban popis gradiva s rokovima čuvanja. Nadležni arhiv dao je odobrenje za Pravilnik o zaštiti arhivskog i registraturnoga gradiva i Poseban popis gradiva s rokovima čuvanja.

Obzirom na značaj i ulogu informatičke opreme u izradi i čuvanju dokumenata, osigurana je zaštita od neovlaštenog pristupa podacima, zaštita od gubitka podataka i antivirusna zaštita.

Promatramo li cjelokupnu djelatnost HVZ-a, jedan od segmenata je i rad Ekonomata. U okviru Ekonomata HVZ obavlja poslove nabavke i prodaje vatrogasne opreme i uređaja, sredstava za gašenje požara, vatrogasnih odličja, vatrogasnih oznaka, priznanja i promidžbenih artikala, te potrošnog materijala za potrebe svojih članica, vatrogasnih udruga i njihovih zajednica.

Prostor Ekonomata osigurava kvalitetno skladištenje i očuvanje svojstava uskladištenih i izloženih predmeta.

7.6 Upravljanje nadzornom i mjernom opremom

HVZ za potvrđivanje kvalitete svojih aktivnosti i zadataka ne koristi mjernu opremu, pa je primjena ovog zahtjeva izuzeta.

8 MJERENJE, ANALIZIRANJE I POBOLJŠANJE

8.1 Općenito

U sklopu planiranja i provedbe procesa nadziranja, mjerenja, analiziranja i poboljšanja, istaknuti su zahtjevi za mjerenjem sukladnosti izvršenih aktivnosti i zadataka, mjerenjem učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom, mjerenjem zadovoljstva korisnika usluga - Članica HVZ-a i drugih zainteresiranih strana te za mjerenjem učinkovitosti procesa. Podaci mjerenja su osnovica za analiziranje podataka i izvođenje zaključaka potrebnih za donošenje odluka Uprave usmjerenih na trajno poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i procesa te na povećanje zadovoljstva kupaca.

HVZ primjenjuje jednostavnije metode - npr. usporedbe podataka na kvartalnoj ili godišnjoj razini kao i praćenje trendova.

8.2 Nadziranje i mjerenje

8.2.1 Mjerenje zadovoljstva kupca

Izravnim pokazateljima koji pomažu u ocjenjivanju zadovoljstva korisnika smatramo i njihove pritužbe. Svi radnici u izravnim osobnim i telefonskim kontaktima s korisnicima pribavljaju i razmatraju podatke koji su povezani s njihovim zadovoljstvom i prema potrebi iniciraju odgovarajuće ispravke, popravne i preventivne mjere.

Uprava razmatra podatke kroz koje se može mjeriti zadovoljstvo različitih kategorija korisnika usluga i odgovorna je za razvoj metoda njihovog egzaktnijeg mjerenja.

8.2.2 Interni audit

Interni auditi se provode periodično, barem jednom godišnje, u svrhu provjere je li sustav upravljanja kvalitetom učinkovito primijenjen i održavan, utvrđivanja jesu li postignuti rezultati u suglasju sa planiranima i podobni za postizanje utvrđenih ciljeva, te predlaganja i provedbe potrebnih popravnih i preventivnih mjera.

Interni auditi se planiraju uzimajući u obzir značaj pojedinih procesa za funkcioniranje sustava upravljanja kvalitetom te rezultate prethodno provedenih audita. Plan internih audita utvrđuje kriterije audita i područje provedbe, a dokumentirani postupak *Interni audit* utvrđuje metodologiju provedbe, uključujući i načelo da auditor ne auditira svoj rad. Ona sadrži odgovornosti i zahtjeve za planiranje i vođenje audita, te za izvještavanje Uprave i vođenje zapisa o provedenim auditima. Temeljena je na zahtjevima međunarodne norme ISO 19011 "Smjernice za auditiranje sustava upravljanja kvalitetom i /ili okolišem".

Za svaku nesukladnost uočenu i evidentiranu tijekom provedbe audita, odgovorna osoba auditiranog područja dužna je predložiti i provesti ispravak ili popravnu mjeru te rok provedbe. Auditor provjerava učinkovitost poduzetih mjera i verificira otklanjanje nesukladnosti.

8.2.3 Nadzor i mjerenje procesa

Određivanje kriterija i metoda nadzora i mjerenja procesa sastavni je dio postupka definiranja svakog identificiranog procesa realizacije, sukladno pisanom postupku *Upravljanje procesima.*

Nadzorom i mjerenjima procesa, kada je to racionalno, prikupljaju se podaci namijenjeni ocjenjivanju učinkovitosti procesa. Vlasnik procesa odgovoran je za mjerenje i nadziranje procesa.

Kada na takav način ocijenjeni rezultati procesa ukazuju da se planirane ili očekivane vrijednosti ne postižu u zadovoljavajućoj mjeri, poduzimaju se popravne ili preventivne mjere.

Postizanje očekivanih ili planiranih rezultata ne isključuje mogućnost poduzimanja mjera kojima se može poboljšati učinkovitost procesa.

8.2.4 Nadziranje i mjerenje proizvoda

Nadzor sukladnosti proizvoda (provedene aktivnosti, dokumenti, zapisi) provodi se tijekom cijelog procesa nastajanja proizvoda. U to su, ovisno o vrsti aktivnosti, uključeni procesi samokontrole, kontrole koju provode radnici i neposredni voditelji, te odobrenje od strane Načelnika.

U nadziranje i mjerenje proizvoda mogu biti uključene i sudionici aktivnosti i druge zainteresirane strane.

Zapisi o provedbi kontrole formalno se ogledaju u potpisu osoba koje su pregledale dokument i odobrile njegovo izdavanje, sukladno ovlastima za odobrenje izdavanja dokumenta.

Specifičnost djelatnosti HVZ-a ogleda se i u prožimanju procesa i proizvoda, pa nadziranjem procesa ujedno nadziremo i proizvod.

8.3 Upravljanje nesukladnostima

Uspostavljen je dokumentirani postupak *Upravljanje nesukladnostima*, čijom se provedbom osigurava evidentiranje i otklanjanje nesukladnosti.

Postupak se odnosi na nesukladnosti nastale tijekom izvršenja procesa u svim segmentima HVZ-a obuhvaćenim sustavom upravljanja kvalitetom.

Po utvrđivanju nesukladnosti tijekom procesa realizacije, osoba koja uoči nesukladnost popunjava obrazac "Izvještaj o nesukladnosti". Obrazac sadrži datum izvještaja, identifikaciju procesa unutar kojeg je uočena nesukladnost i kratak opis nesukladnosti.

Odgovorne osobe donose odluku o daljnjem postupku s nesukladnostima.

U pravilu, odluka je u jednoj od sljedećih kategorija:

- ponavljanje postupka, kako bi se zadovoljilo utvrđene zahtjeve,
- provedba postupka, ukoliko on nije proveden.

Ukoliko je odstupanje takvog karaktera da zahtijeva poduzimanje popravne ili preventivne mjere, odgovorna osoba inicira postupak provedbe odgovarajuće mjere sukladno pisanim postupcima *Popravne mjere* i *Preventivne mjere*.

8.4 Analiza podataka

HVZ kroz komunikaciju s njezinim članicama, te prateći i nadzirrući procese, prikuplja i analizira podatke, da bi dokazala primjerenost i učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom, te da bi procijenila, gdje se može provoditi neprekidno poboljšavanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom.

Analizom podataka dolazi se do informacija o zadovoljstvu članica HVZ-a i drugih relevantnih zainteresiranih strana rezultatima aktivnosti i procesa koji se provode unutar HVZ-a te značajkama i trendovima procesa, uključujući mogućnosti za preventivne radnje.

8.5 Poboljšavanje

8.5.1 Trajno poboljšavanje

HVZ neprekidno poboljšava učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom kroz ciklički slijed aktivnosti:

1. preispitivanje i, po uočenoj potrebi, revidiranje politike kvalitete,
2. donošenje ciljeva kvalitete,
3. interni audit,
4. analiza podataka,
5. popravne i preventivne radnje i
6. preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom koje provodi Uprava.

Navedene aktivnosti detaljnije su razrađene u odgovarajućim poglavljima ovog Priručnika.

Predstavnik Uprave za kvalitetu ima obvezu osiguravati koordinaciju procesa trajnog poboljšavanja te inicirati i poticati mjere za njihovu primjenu kao i nadzirati njihove rezultate.

8.5.2 Popravne radnje

Popravne radnje poduzimaju se u svrhu otklanjanja uzroka nesukladnosti i sprječavanje njihovog ponavljanja. Uspostavljen je dokumentirani postupak *"Popravne radnje"* koja utvrđuje odgovornosti, ovlasti i postupanje u procesu definiranja i nadzora provedbe popravnih radnji. Postupak utvrđuje sljedeće elemente procesa popravne radnje:

- uočavanje nesukladnosti
- određivanje njihovog uzroka
- ocjenjivanje potrebe za mjerama koje sprječavaju njihovo ponavljanje
- definiranje i primjenu mjera
- evidentiranje rezultata poduzete mjere
- preispitivanje učinkovitosti poduzetih popravnih mjera.

Predstavnik Uprave za kvalitetu vodi evidencije o procesima povezanim s popravnim radnjama i koristi ih kod preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom koje provodi Uprava.

8.5.3 Preventivne mjere

Preventivne radnje odražavaju proaktivni pristup sprječavanju pojave nesukladnosti, čineći dio procesa trajnog poboljšavanja. Dokumentirani postupak *"Preventivne radnje*" utvrđuje elemente procesa za preventivne radnje, definirajući odgovornosti, ovlasti i aktivnosti za:

- prepoznavanje potencijalnih nesukladnosti i njihovih uzroka
- ocjenjivanje potrebe za radnjama koje će spriječiti pojavu nesukladnosti
- definiranje i provedbu radnja
- evidentiranje rezultata poduzete radnje
- preispitivanje učinkovitosti poduzetih preventivnih radnji.

Prilog 1

POLITIKA KVALITETE

Politika kvalitete Hrvatske vatrogasne zajednice je:

- poduzimanje organizacijskih i operativnih mjera i aktivnosti u svrhu unapređenja vatrogasne djelatnosti, koja obuhvaća gašenje požara i pružanja tehničke pomoći u nezgodama, nepogodama, nesrećama i opasnim situacijama,
- osiguranje i razvijanje sustava školovanja i osposobljavanja vatrogasaca,
- osiguravanje i razvijanje tehničko-tehnološke opremljenosti vatrogasnih postrojbi,
- osiguravanje i razvijanje djelotvornog sustava uzbunjivanja, komunikacija i izvješćivanja,
- zaštita i promidžba strukovnih interesa vatrogasnih organizacija (javnih vatrogasnih postrojbi, dobrovoljnih vatrogasnih društava i njihovih zajednica),
- ujednačavanje razine zaštite ljudi i imovine na području cijele Republike Hrvatske,
- provedba preventivnih mjera zaštite od požara,
- osiguranje uvjeta za pomlađivanje vatrogasne organizacije,
- jačanje identiteta i ugleda vatrogasnih organizacija,
- vođenje brige o vatrogasnoj baštini,
- podupiranje društveno-kulturnih aktivnosti koje provode vatrogasne organizacije,
- trajno poboljšavanje učinkovitosti i djelotvornosti vatrogasnog sustava.

Naša vizija:

Unapređenje vatrogasnog sustava na području cijele Republike Hrvatske.

Naša misija:

Priprema i unaprjeđenje vatrogasnog sustava za učinkovito djelovanje u provedbi vatrogasne djelatnosti.

Prilog 2

Popis procesa:

1.	Arhiviranje dokumentacije
2.	Dodjela odlikovanja i priznanja HVZ-a
3.	Društvene aktivnosti (puhački orkestri, hodočašća)
4.	Informativno-promidžbena djelatnost- elektronski mediji
5.	Informatizacija vatrogasnog sustava
6.	Izdavanje vatrogasnih priručnika
7.	Izdavanje Vatrogasnog vjesnika
8.	Koordinacija u održavanju pokretne i nepokretne imovine
9.	Normizacija u vatrogastvu
10.	Održavanje informatičke opreme
11.	Organizacija seminara i pokaznih vježbi
12.	Osposobljavanje i usavršavanje dobrovoljnih vatrogasaca
13.	Predlaganje podzakonskih propisa
14.	Prikupljanje povijesne građe u vatrogastvu
15.	Priprema izdavanje plakata, letaka i drugog promidžbenog materijala
16.	Priprema sjednica OTS-a i koordinacija odgovarajućih radnih tijela
17.	Priprema sjednica tijela Predsjedništva HVZ-a i koordinacija
18.	Prodaja kroz ekonomat HVZ-a
19.	Provođenje postupka javne nabave
20.	Rad s mladima: kamp vatrogasne mladeži
21.	Razmjena iskustava-međunarodna suradnja
22.	Stručni nadzor
23.	Sudjelovanje u Programu aktivnosti u provedbi posebnih mjera zaštite od požara od interesa za RH
24.	Sufinanciranje nabavke vatrogasne tehnike i opreme
25.	Usklađenje akata HVZ-a s propisima iz radnog zakonodavstva
26.	Ustrojavanje Muzeja hrvatskoga vatrogastva
27.	Vatrogasna natjecanja
28.	Zaštita na radu i sigurnost radnika

Prilog 3

Popis dokumentiranih postupaka sustava upravljanja kvalitetom:

1. Upravljanje nesukladnostima
2. Interni audit
3. Popravne radnje
4. Preventivne radnje
5. Upravljanje procesima

Prilog 4: **VATROGASNA HIMNA**

Vatrogasci braćo mila
zapjevajmo u sav glas
glasnica nam pjesma bila
da smo četa svima mila
za spas svim za spas

vatru gasi brata spasi
to je našeg društva zov
kad se požar nam doglasi
eto nas na plamni krov

što si čovjek trudom steće
il djedova mu dar
sve može kratke spreče
za čas postat ugljen žar

tako nesta mnogo blaga
i zavlada jad i glad
toga nema braćo draga
gdje junački naš je rad

vatru gasi brata spasi
to je našeg društva zov
sve steć možmo suzdasi
ak ne može život nov

vatru gasi brata spasi
vatru gasi to je našeg društva zov
to je društva zov

združismo se hvala Bogu
združismo se hvala Bogu
u vještačkom radu
svom bratu otrt suzu mogu

spasit život spasit dom
dizat blago domovini
činit milom rodu glas
u blizini i daljini požar gasit evo nas

vatru gasi brata spasi
to je našeg društva zov
dizat blago domovini
činit milom rodu glas
u blizini i daljini požar gasit evo nas

Gjuro Stjepan Deželić, 1898.